



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Gestión administrativa, calidad de servicio en la atención del parto humanizado
de un hospital nacional de Lima

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mg. Susana Aliaga Díaz (ORCID: 0000-0002-4495-0994)

ASESOR:

Dr. Ulises Córdova García (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mi Padre Manuel, aunque no está físicamente conmigo, pero sé que siempre me guía desde el cielo; Mi Madre Domitila mi mejor amiga y compañera de la vida, a mis amadas hijas Melissa, Stephany razón de mi ser, Mi esposo Juan por sus palabras y confianza por su Amor y brindarme siempre su apoyo en todo momento, a mis amigos, profesores y a todas aquellas personas que han contribuido para el logro de mis objetivos.

Agradecimiento

A Dios mi guía, a mi Institución de salud donde laboro a la que amo y respeto, a mi Universidad César Vallejo , por haberme permitido formarme en ella y abierto las puertas de su saber científico para estudiar mi Doctorado

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de autenticidad

Declaración de Autoría

Yo, Susana Aliaga Díaz, estudiante de la Escuela de Posgrado, Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión administrativa, calidad de servicio en la atención del parto humanizado de un hospital nacional de Lima” presentada, en 97 folios para la obtención del grado académico de Doctora en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de agosto del 2020



Firma

Susana Aliaga Díaz

DNI: 10687779

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Gestión administrativa, calidad de servicio en la atención del parto humanizado de un hospital nacional de Lima, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V y VI, VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y Propuestas

La autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
Resumo	xii
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3 Población, muestra y muestreo	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Procedimientos	24
2.6 Métodos de análisis de datos	25
2.7 Aspectos éticos	25
III. Resultados	26
IV. Discusión	45
V. Conclusiones	51
VI. Recomendaciones	53
VII. Propuesta	54
Referencias	59
Anexos	68

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la gestión administrativa	21
Tabla 2	Operacionalización de la calidad de servicio	21
Tabla 3	Operacionalización de la atención del parto humanizado	22
Tabla 4	Resultados de la opinión de los expertos	23
Tabla 5	Niveles de confiabilidad	24
Tabla 6	Resultados del análisis de confiabilidad de las variables	24
Tabla 7	Niveles y frecuencias de la gestión administrativa	26
Tabla 8	Dimensiones de la gestión administrativa	27
Tabla 9	Niveles y frecuencias del parto humanizado	27
Tabla 10	Dimensiones del parto humanizado	28
Tabla 11	Niveles y frecuencias de la calidad de servicio	29
Tabla 12	Dimensiones de la calidad del servicio	30
Tabla 13	Contraste de la razón de verosimilitud	31
Tabla 14	Calidad de ajuste del modelo	32
Tabla 15	Información de ajuste de modelo	32
Tabla 16	Contraste de la razón de verosimilitud	33
Tabla 17	Calidad de ajuste del modelo	34
Tabla 18	Información de ajuste de modelo	34

Tabla 19	Contraste de la razón de verosimilitud	35
Tabla 20	Calidad de ajuste del modelo	36
Tabla 21	Información de ajuste de modelo	36
Tabla 22	Contraste de la razón de verosimilitud	37
Tabla 23	Calidad de ajuste del modelo	38
Tabla 24	Información de ajuste de modelo	38
Tabla 25	Contraste de la razón de verosimilitud	39
Tabla 26	Calidad de ajuste del modelo	40
Tabla 27	Información de ajuste de modelo	40
Tabla 28	Contraste de la razón de verosimilitud	41
Tabla 29	Calidad de ajuste del modelo	42
Tabla 30	Información de ajuste de modelo	42
Tabla 31	Contraste de la razón de verosimilitud	43
Tabla 32	Calidad de ajuste del modelo	44
Tabla 33	Información de ajuste de modelo	44

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Frecuencias de la gestión administrativa por niveles	26
Figura 2	Frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa por niveles	27
Figura 3	Frecuencias del parto humanizado por niveles	28
Figura 4	Frecuencias de las dimensiones del parto humanizado por niveles	28
Figura 5	Frecuencias de la calidad de servicio por niveles	29
Figura 6	Frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio por niveles	30

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar la incidencia de la gestión administrativa y calidad de servicio en el parto humanizado de un hospital nacional de Lima. Para lo cual, se plantearon preguntas de investigación que han orientado el estudio en el contexto de este centro hospitalario.

El estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo básico, no experimental, descriptivo, explicativo y causal. La población de estudio estuvo constituida por 117 pacientes de que fueron atendidas en dos meses consecutivos en la sala de partos, luego se aplicó la técnica del muestreo aleatorio, para calcular la muestra de 90 pacientes. Asimismo, los instrumentos de medición de las variables fueron tres cuestionarios con escala ordinal, que previamente pasaron por los procesos de validez, mediante el juicio de expertos y la confiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach, el cual evidenció que los tres instrumentos son confiables.

De acuerdo al objetivo general: Se determinó que existe incidencia de la gestión administrativa y calidad de servicio en el parto humanizado de un hospital nacional de Lima, Esto quedó demostrado con la prueba contraste de verosimilitud que indicó como valor de significancia 0,000 menor a 0,05. Asimismo, mediante el índice de Nagelkerke se comprobó que la gestión administrativa y calidad de servicio incidieron en un 48,4% en el parto humanizado.

Palabras claves: gestión administrativa, calidad de servicio, parto humanizado.

Abstract

The objective of this study was to determine the incidence of administrative management and quality of service in humanized delivery of a national hospital in Lima. For which, research questions were raised that have guided the study in the context of this hospital center.

The study is of a quantitative, basic, non-experimental, descriptive, explanatory and causal approach. The study population consisted of 117 patients who were treated for two consecutive months in the delivery room, then the random sampling technique was applied to calculate the sample of 90 patients. Likewise, the instruments of measurement of the variables were three questionnaires with ordinal scale, which previously went through the validity processes, through the judgment of experts and reliability with the Cronbach's Alpha statistic, which showed that the three instruments are reliable.

According to the general objective: It was determined that there is an incidence of administrative management and quality of service in the humanized delivery of a national hospital in Lima, This was demonstrated with the likelihood contrast test that indicated a significance value of 0.000 less than 0, 05. Likewise, using the Nagelkerke index it was found that administrative management and quality of service had a 48.4% impact on humanized delivery.

Keywords: *administrative management, quality of service, humanized delivery.*

Resumo

O objetivo deste estudo foi determinar a incidência de gestão administrativa e qualidade de serviço na entrega humanizada de um hospital nacional em Lima. Para o qual, foram levantadas questões de pesquisa que nortearam o estudo no contexto deste centro hospitalar.

O estudo é de abordagem quantitativa, básica, não experimental, descritiva, explicativa e causal. A população do estudo consistiu de 117 pacientes que foram tratados por dois meses consecutivos na sala de parto e, em seguida, a técnica de amostragem aleatória foi aplicada para calcular a amostra de 90 pacientes. Da mesma forma, os instrumentos de mensuração das variáveis foram três questionários com escala ordinal, que passaram previamente pelos processos de validade, pelo julgamento de especialistas e confiabilidade com a estatística Alpha de Cronbach, que mostrou que os três instrumentos são confiáveis.

De acordo com o objetivo geral: Determinou-se que há uma incidência de gestão administrativa e qualidade de serviço na prestação humanizada de um hospital nacional em Lima. Isso foi demonstrado com o teste de contraste de probabilidade que indicou um valor de significância de 0,000 menor que 0,05. Da mesma forma, usando o índice Nagelkerke, verificou-se que o gerenciamento administrativo e a qualidade do serviço tiveram um impacto de 48,4% na entrega humanizada.

Palavras-chave: gestão administrativa, qualidade de serviço, entrega humanizada.